



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER II TAHUN 2021



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	12
4.3 Tren Nilai SKM.....	13
BAB V	15
KESIMPULAN.....	15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi

penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan perizinan yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul adalah tim yang dibentuk dengan Surat Keputusan Kepala Dinas untuk melakukan survei kepada pemohon/pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul pada Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disebar/disampaikan kepada pengguna layanan secara online. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di wilayah Kabupaten Bantul secara online melalui Sistem Pelayanan Perizinan Online Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan dilakukan pada saat akan mengunduh izin pada Sistem Pelayanan Perizinan Online Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul dan hasilnya akan terinput pada Sistem Pelayanan Perizinan Online. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri berdasar layanan yang diterima.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 Juli 2021 sampai dengan 31 Desember 2021. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (*Enam*) bulan dengan rincian sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2021	8
2.	Pengumpulan Data	Juli-Desember 2021	125
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2021	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2021	3

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2020, maka populasi penerima layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 3.552 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 346 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 1.707 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki	779	45.64%
		Perempuan	928	54.36%
2	PENDIDIKAN	SD ke bawah	31	1.82%
		SLTP	28	1.64%
		SLTA	682	39.95%
		DIII	336	19.68%
		SI	525	30.76%
		S2	99	5.8%
		S3	6	0.35%
3	PEKERJAAN	PNS	183	10.72%
		TNI	0	0%
		Wiraswasta	352	20.62%
		Swasta	0	0%
		Lainnya	1172	68.66%
4	JENIS LAYANAN	Izin Apotik	14	0.82%
		Izin IMB Bukan Gedung	70	4.10%
		Izin IMB Gedung	825	48.33%
		Izin IMB Gedung RTLH	53	3.10%
		Izin Lokasi	4	0.23%
		Izin Operasional Klinik	1	0.06%
		Izin Operasional Klinik (Milik Daerah)	1	0.06%
		Izin Operasional Puskesmas	2	0.12%
		Izin Operasional Rumah Sakit	1	0.06%

		Izin Paktik Okupasi Terapis	1	0.06%
		Izin Pendirian Satuan Pendidikan Formal	1	0.06%
		Izin Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah (IPPT)	152	8.90%
		Izin Penyelenggaraan Reklame/media informasi	35	2.05%
		Izin Praktik Ahli Teknis Elektromedis	5	0.29%
		Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medis	31	1.82%
		Izin Praktik Akupuntur Terapis (SIPAT)	1	0.06%
		Izin Praktik Bidan	57	3.34%
		Izin Praktik Fisioterapis	11	0.64%
		Izin Praktik Penata Anestesi	5	0.29%
		Izin Praktik Penyuluh Kesehatan Masyarakat	2	0.12%
		Izin Praktik Perawat	257	15.06%
		Izin Praktik Perekam Medis	28	1.64%
		Izin Praktik Psikologi Klinis	3	0.18%
		Izin Praktik Radiografer	9	0.53%
		Izin Praktik Refraksionis Optisien	1	0.06%
		Izin Praktik Teknisi Pelayanan Darah	6	0.35%
		Izin Praktik Tenaga Gizi	7	0.41%
		Izin Praktik Tenaga Kesehatan Lingkungan	9	0.53%
		Izin Praktik Terapis Gigi dan Mulut	6	0.35%
		Izin Produksi Makanan dan Minuman pada Industri Rumah Tangga	12	0.70%
		Izin Usaha Industri	1	0.06%
		Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)	2	0.12%
		Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK)	1	0.06%
		Izin Usaha Penyelenggaraan Lembaga Pelatihan Kerja	1	0.06%
		Izin Usaha Toko Modern (IUTM)	4	0.23%
		Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (KKPR) untuk Kegiatan Non Berusaha	28	1.64%
		Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	4	0.23%

		Surat keterangan penelitian	7	0.41%
		Surat Permohonan Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga	41	2.40%
		Tanda Pendaftaran Lembaga Kesejahteraan	8	0.47%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.45	3.4	3.34	3.35	3.43	3.48	3.48	3.77	3.45
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	86.57 (B atau Baik)								

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.34. Selanjutnya Biaya/tarif yang mendapatkan nilai 3.35 adalah nilai terendah kedua. Prosedur mendapatkan nilai 3.4 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi 3.77 dari unsur layanan, Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai 3.48 sebagai nilai tertinggi kedua dan berikutnya Perilaku Pelaksana dengan nilai 3.48 adalah nilai tertinggi ketiga.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Sosialisasi dan implementasi pengurusan secara online ditingkatkan”
- “Meningkatkan mutu pelayanan secara maksimal”
- “Semakin ditingkatkan lagi kenyamanan, ketepatan waktu pengurusan dokumen dan juga keramahannya”
- “Pengajuan SPPIRT dokumen sertifikatnya kapan akan selesai”.
- “Mohon kepastian apa yang harus kami lakukan agar SIA segera diproses. Mohon kepastian kapan kami mendapat jawaban yang jelas”.
- “Cara untuk memperpanjang SIUP bagaimana”
- “Izin penelitian saya sudah 2 minggu berjalan namun belum keluar juga sementara menurut petugas loket proses perizinan hanya membutuhkan waktu kira-kira 6 hari. mohon dapat segera diproses. terima kasih”.
- “Yth. Izin Online Bantul, Mohon informasi, setelah saya mendapatkan RESI IMB, kemudian apa proses selanjutnya? “

- “Sistem pelayanan perizinan online tidak ada pemberitahuan berkas salah atau kurang lengkap dengan pesan DITOLAK, maka saya hanya menunggu proses dari tgl 18 oktober sampe tgl 29 oktober proses berhenti di VALIDASI PENDAFTARAN, saya Wa DPMPT baru dikasih tau kalau ada berkas yg salah upload, saya harus upload ulang dari awal jadi mundur jadi SIP nya, mohon evaluasi pelayanan sistemnya, trimakasih.”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Kurangnya sosialisasi baik melalui media cetak maupun media sosial terkait jenis perizinan yang berretribusi.
- Ada perbedaan persepsi dari responden dalam memahami pertanyaan kuesioner, karena ada jenis layanan yang berretribusi memilih jawaban gratis, demikian juga sebaliknya.
- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan perizinan dilakukan secara online sebenarnya sudah mulai dilakukan sejak tahun 2019, namun masih ada masyarakat yang belum mengetahui dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Masa transisi penggunaan sistem layanan perizinan (OSS RBA, SIMBG dan PKKPR) menyebabkan layanan jenis izin tersebut sempat ditutup sementara yang berakibat menumpuknya permohonan izin tersebut yang terjadi pada semester 2 tahun 2021 ini.
- Adanya reformasi di bidang perizinan dengan terbitnya Undang-Undang Cipta Kerja (UU CK) pada tahun 2020, sehingga Standar Pelayanan belum dapat disusun menunggu *Norma Standar Prosedur dan Kriteria* (NSPK) dari masing-masing kementerian/lembaga ditetapkan sebagai Tindak Lanjut Peraturan Pemerintah (PP) tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berintegrasi Secara Online. Sebagai akibat dari kondisi seperti tersebut menjadikan masyarakat tidak hanya sekali datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul dan langsung selesai, melainkan bisa berulang-ulang. Alur proses penyelesaian yang sudah baku sebelumnya juga tidak banyak diketahui oleh masyarakat mengingat pengguna

layanan hanya menerima sedikit penjelasan dan setelah itu menunggu dihubungi petugas atau pemberitahuan melalui email atau WhatsApp.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

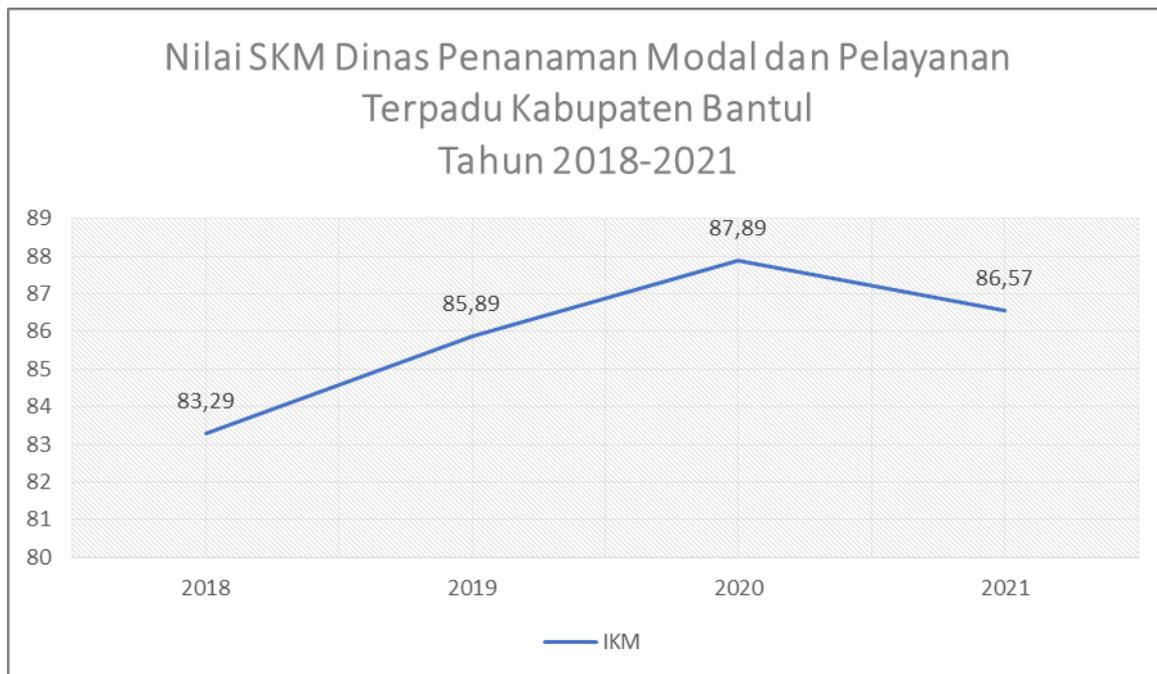
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui koordinasi internal Rencana Tindak Lanjut Hasil Pelaksanaan SKM Semester 2 Tahun 2021 pada tanggal 30 Desember 2021. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelayanan	Penyusunan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP)			V	V	Bidang Sistem Informasi dan Layanan Pengaduan
		Sosialisasi melalui berbagai media (tatap muka, media sosial, media cetak dan media elektronik)	V	V	V	V	Bidang Sistem Informasi dan Layanan Pengaduan
		Bimtek Implementasi Perundang-undangan		V			Sekretariat
		Bimtek Pelayanan Perizinan		V			Sekretariat
2	Biaya/Tarif	Sosialisasi melalui berbagai media (tatap muka, media sosial, media cetak dan media elektronik)	V	V	V	V	Bidang Sistem Informasi dan Layanan

							Pengaduan
3	Prosedur Pelayanan	Penyusunan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP)			V	V	Bidang Sistem Informasi dan Layanan Pengaduan
		Sosialisasi melalui berbagai media (tatap muka, media sosial, media cetak dan media elektronik)	V	V	V	V	Bidang Sistem Informasi dan Layanan Pengaduan
		Bimtek Implementasi Perundang-undangan		V			Sekretariat
		Bimtek Pelayanan Perizinan		V			Sekretariat
		Koordinasi dan Sinkronisasi Pelaksanaan Penanaman Modal	V	V	V	V	Bidang Pembinaan dan Pengawasan

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Trend tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2020 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, meski pada tahun 2021 mengalami penurunan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai 01 Juli 2021 hingga 31 Desember 2021, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86.57. Nilai SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2020, meskipun pada tahun 2021 ini mengalami penurunan.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu *Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif serta Prosedur Layanan*.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi 3.77, Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai 3.48 sebagai nilai tertinggi kedua dan berikutnya Perilaku Pelaksana dengan nilai 3.48 adalah nilai tertinggi ketiga.

Bantul, Desember 2021

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu



(Ir. Sri Muryuwantini, MM)
NIP. 19620309 198903 2 002